

Rafael Bermejo, director comercial de ICP

“Crece más del 30% al año”

Txt: Ana de la Hoz

El operador logístico ICP ha apostado fuerte por la innovación tecnológica y el desarrollo de procesos como factores diferenciales. A sus clientes les ofrece la gestión de sus cadenas de suministro de forma parcial o completa, incluyendo cualquier servicio de valor añadido que precisen. Lo explica su director comercial, Rafael Bermejo.

ICP se fundó hace diez años. ¿Cuál ha sido su evolución y qué valoración hace de ella?

Somos una pyme que experimenta un crecimiento anual superior al 30%, gracias tanto a los clientes que crecen con nosotros como a los nuevos. Actualmente estamos gestionando en 30.000 m² una media de 24.000 paletas almacenadas y 165.000 referencias, movemos 94 camiones al día, atendemos 250 proveedores de clientes y efectuamos más de 5.000 expediciones diarias a todo tipo de destinos, incluidos el canal comercial y los domicilios. Para nosotros, esta notable progresión es una consecuencia lógica de la situación de un sector todavía en periodo de maduración y de nuestra posición como operador logístico avanzado.

¿Cuáles son los objetivos que se ha propuesto la empresa para el cierre de 2006 y el año que viene?

Aunque somos una pyme, los clientes de ICP son compañías de diversos tamaños, incluida la gran



POR QUÉ DECIR SÍ A ICP

Según Rafael Bermejo, director comercial de ICP, un cliente debe decirse por confiar su logística a esta empresa por tres razones:

- La flexibilidad y agilidad de las soluciones logísticas, ofreciendo aquellas específicas para cada objetivo y necesidad, junto con el máximo dinamismo en las decisiones.
- La integración y control de toda la cadena de suministro, gracias a la monitorización y a las herramientas de gestión del sistema.
- La optimización de la relación entre el servicio y el coste, con la automatización de todos los procesos logísticos y la adaptación de los costes a cada necesidad concreta.

empresa. Por tanto, una parte muy importante de nuestros objetivos está definida por los nuevos proyectos de estos clientes, que cada vez son más ambiciosos; a menudo propiciados por la apertura de los nuevos horizontes que les brinda una logística avanzada. Sorprende comprobar cómo el

¿en qué situación cree que se encuentra actualmente?

Nuestra experiencia es que la logística está evolucionando desde un área limitada a la solución de problemas hacia una estrategia de gestión basada en la aportación de valor competitivo, que afecta de forma transversal a todos los de-

“Desarrollamos soluciones llave en mano para cada necesidad, que a menudo requieren una respuesta específica, muchas veces sin precedentes”

“poder hacer más cosas” en este campo produce mejores ideas originales en los departamentos de marketing. En este sentido, por ejemplo, estamos desarrollando otros servicios de gran valor añadido, además de los que ya tenemos implantados como los *call centers* y los *mailings*.

A su modo de ver, y como parte protagonista del sector logístico,

partamentos de las compañías. Ya no se trata sólo de almacenar y transportar bultos de la manera más rápida y al menor coste, sino de alinear la logística en la orientación global de las empresas hacia sus clientes para aportar factores decisivos en su lucha por el liderazgo: flexibilidad en la oferta y promoción al usuario, rapidez y fiabilidad en la entrega, trazabilidad por lotes o por números de serie...



ICP gestiona en 30.000m² una media de 24.000 paletas almacenadas y 165.000 referencias.

Por ejemplo, estamos colaborando con los departamentos de marketing porque una logística flexible es una de las claves del marketing *one-to-one*, que personaliza hasta la individualización la relación con el cliente. Por otra parte, en estas divisiones se encuentran con que necesitan cambiar acciones promocionales de un día para otro o incluso en horas. Hoy, todo esto sería imposible sin una logística avanzada.

Pero, ¿qué es para ICP una logística avanzada?

Se trata de aquella que apuesta por la innovación tecnológica y el desarrollo de los procesos. La innovación permite, por un lado, automatizar todas las operaciones internas (gestión de pedidos, almacenaje, flujos...) y sincronizarlas con las externas (ERP, transportes, *call centers*, etc.). Y por otro, hace posible poner a disposición de los clientes herramientas sencillas y fiables de monitorización, planificación y gestión de toda su cadena de suministro.

Nuestro propósito en el desarrollo de los procesos consiste en ofrecer soluciones llave en mano para cada planteamiento, que requieren a menudo una repuesta específica, muchas veces sin pre-

cedentes, y que implican un análisis, una planificación y un componente informático, además de bastante creatividad.

¿Qué ámbito de actuación abarca ICP? ¿Cuáles son sus límites?

Como parte del grupo Toro y Betolaza –con más de 80.000 m² de almacenes en Madrid y en los puertos de Bilbao, Barcelona, Valencia y Las Palmas–, ICP ha venido aprovechando esta infraestructura para gestionar diferentes ubicaciones territoriales, como una plataforma en Canarias y un centro de exportación mundial para un laboratorio farmacéutico.

Además, la estructura tecnológica de los servicios de ICP nos permite instalar centros logísticos prácticamente idénticos en cualquier lugar de la geografía nacional e internacional, como ya estamos implantando en Barcelona o en Alemania, por ejemplo. No hay límites geográficos, pero tampoco sectoriales o de crecimiento.

¿Se han especializado en ofrecer un servicio logístico a sectores concretos?

Nuestra lista de usuarios es muy variada, tanto en tamaños como en sectores. Junto a los clientes de automoción podemos destacar a Tudor, Bardahl, France Telecom (Uni2 y Wanadoo), Jazztel, BenQ Siemens, Bodegas Arco o Nutricare. Los obje-

tivos comerciales de ICP persiguen una especialización vertical en cada uno de los sectores en los que estamos operando y una diversificación horizontal hacia otros aplicando el *know how* desarrollado y las sinergias entre ellos.

ICP pone a disposición de sus clientes un sistema informático que aporta una total integración con los sistemas de éstos e información en tiempo real. ¿Cuáles son sus características principales?

Efectivamente, ICP dispone de un sistema de desarrollo propio integrable en el ERP de nuestros clientes que automatiza todos los procesos internos, a través de los sistemas de lectura de códigos de barras, radiofrecuencia y PDA, y monitoriza la cadena logística poniendo a su disposición cualquier herramienta de gestión que necesite, incluida la de stocks, transportes o incidencias.*



UNA DÉCADA DE SOLUCIONES INDUSTRIALES

ICP lleva diez años aportando soluciones a la logística de suministro industrial. En 1997 comienza a prestar sus servicios a una de las fábricas de Robert Bosch situada en la Comunidad de Madrid. “A los cuatro años ya éramos proveedores logísticos de prácticamente la totalidad de las factorías de componentes de automoción de la región (Eaton, Hella y Valeo)”, recuerda Rafael Bermejo, director comercial de ICP.

UN SERVICIO A MEDIDA

“Esta experiencia en un sector tan sofisticado nos ha proporcionado un *know how* innovador y riguroso que ha marcado nuestra cultura empresarial y que hemos trasladado con mucho éxito a la logística de los sectores de consumo”, apunta Rafael Bermejo. Pero en ICP no existe un cliente tipo, ni un servicio estandarizado. Las soluciones son siempre a medida; así, gestiona desde suministros secuenciales a líneas de producción pasando por la entrega y recogida de contratos a domicilio, la gestión de material publicitario y promocional, la distribución de *kits* ADSL personalizados, la solución de las devoluciones, la organización de los *call centers* de incidencias y de atención al usuario... Se trata, en definitiva, de gestionar la cadena de suministro completa o parcialmente y todos los servicios de valor añadido que ésta necesite.